

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI PT. TASPEN CABANG MANADO

Rahnia Embisa  
Burhanuddin Kiyai  
Deysi L. Tampongangoy

*Abstract: this study aims to facilitate any work that was conducted in Ministry effectiveness see how retirement payment of civil servant in PT Taspen Manado Branch. Based on the results of the study Branch PT Taspen Manado need to increase retirement payment service so that there is no delay in payment of retirement services.*

*Research methods in this study is a qualitative research method, and data collection techniques in the study of observation/observation directly to the location of research, conduct interviews, and documentation.*

*The results showed there is still a delay in the payment of pensions of the Ministry civil servant in PT Taspen. branch of Manado. So there is no delay in payment of the pension service in influence by the performance, each of the fields that exist in the Office Branch Taspen Manado.*

*Keywords: Effectiveness Of Service, Payment Of The Pension*

## PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil (PNS), mempunyai kedudukan dan peranan yang penting serta menentukan dalam penyelenggaraan Negara/Pemerintahan. Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada pokoknya tergantung dari semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan unsur Aparatur Negara.

Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI Nomor: 388/MP/1960 disebutkan bahwa "Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara.

Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan hari tua Pegawai Negeri Sipil

(PNS), yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat resiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau telah mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli warisnya apabila peserta tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. Taspen (Persero). Diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN). Pelayanan di PT. Taspen (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau Kantor Cabang (KC) Taspen, atau dapat juga dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama

dengan PT. Taspen (Persero). Sebagai perwujudan rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT. Taspen (Persero) memberikan pelayanan pembayaran secara prima kepada para peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan moto layanan 5 (lima) T atau 5 (lima) Tepat yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi dan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Sesuai keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, prosedur atau tata cara pelayanan pembayaran kepada masyarakat harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan dan kenyamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata serta ketepatan waktu.

Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga merupakan bentuk kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam suatu rangkaian kerja.

Pelaksanaan prosedur itu sendiri harus sistematis dan logis, mana langkah yang harus di dahulukan, mana langkah yang selanjutnya dan mana langkah yang terakhir. Setiap langkah yang dilakukan harus terpola dengan baik. Prosedur yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam melihat bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado yang memuaskan bagi para peserta pensiunan di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.

Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran pensiun pegawai negeri sipil. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta Taspen dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran

hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta Taspen dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Cabang Manado.

### **Konsep Efektivitas**

Efektivitas merupakan suatu organisasi, kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah di tentukan.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan

memberikan hasil yang bermanfaat. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- d) Perencanaan yang matang, pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

### **Efektivitas Pelayanan Publik**

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) bahwa “efektivitas pelayanan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang

telah ditemukan sebelumnya”. Sedangkan Sondang P. Siagian (1997:151), “Efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Artinya meskipun individual sifatnya ada beberapa kriteria yang dapat di gunakan untuk melihat efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain.

1. Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang di berikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang di berikan berbeda satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat di jadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
2. Faktor kecermatan dapat di jadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan di sini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun di beri dalam waktu yang singkat.
3. Faktor gaya pemberi pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya di gunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang di maksud dengan gaya di sini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa

yang di bicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai social yang di anut oleh orang yang bersangkutan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penelitian ini menggunakan data *deskriptif* berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor, 1975:5). Penelitian kualitatif dari sisi definisi lainnya dikemukakan bahwa hal itu merupakan penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

### **B. Lokasi Penelitian**

Yang merupakan objek penelitian yang sesuai dengan objek permasalahannya (Subagyo, 1999:3). Lokasi penelitian terkait masalah yang diangkat oleh peneliti Lokasi penelitian adalah daerah informasi secara

### **C. Informan Penelitian**

Menurut Satori dan Komariah (2011:53) bahwa pemilihan informan dilakukan secara purposive yaitu dilakukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau sesuai kebutuhan, kepentingan penelitian untuk memperoleh data sesuai dengan topik. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasari pada tugas dan kerja informan yang bersangkutan serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti selain itu informan ditentukan oleh informan lain berdasarkan tanggapan akan kemampuan dan wawasannya. Oleh karena itu teknik pengumpulan datanya melalui Sampling, yaitu mengidentifikasi kasus-kasus tertentu melalui sejumlah orang yang dihubungi secara

berangkai. Selain itu, juga menggunakan teknik *Opportunistic Sampling*, yaitu menggambarkan kasus-kasus di lapangan dengan mewawancarai orang-orang dengan tidak menutup kemungkinan adanya informan lainnya yang bisa memberikan keterangan lebih lanjut.

### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus penelitian adalah Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pensiun PNS di PT.Taspen Cabang Manado. Dimana penelitian ini akan fokus pada efektivitas pelayanan pensiun tersebut.

### **E. Jenis Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan terlibat langsung dengan objek penelitian maupun melalui pengamatan secara langsung di dalam efektivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS pada PT Taspen Cabang Manado. Data tersebut berupa Pembayaran pensiun PNS, kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya dan upaya-upaya yang ditempuh untuk mengatasi kendala tersebut. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang telah tersedia dari hasil pengumpulan data instansi terkait dengan objek penelitian. Data ini diperoleh dari pendataan dokumen arsip-arsip, laporan-laporan, catatan-catatan tentang pelayanan pembayaran pensiun PNS.

### **F. Teknik pengumpulan data**

Langkah-langkah yang kemudian dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. dalam menganalisis data pada saat penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu dari tahap mengumpulkan data dari informan yang telah ditentukan kemudian menguraikan dan menyajikan dalam beberapa

bentuk penyajian data, serta menarik kesimpulan yang nantinya dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian ditentukan jenis penelitiannya. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan studi kasus (Wimmer, 2000: 110; Sendjaya, 1997: 32 dalam *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kriyantono 2008: 93) adalah teknik yang lazim dipergunakan oleh seorang peneliti kualitatif. memudahkan kita menganalisisnya, sekaligus dalam wawancara mendalam kita dapat melakukan observasi langsung sebagai pembantu dan pelengkap pengumpulan data.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Proses pelaksanaan analisis data dapat dilaksanakan melalui beberapa tahap. Menurut Lexy J Moleong (2010:28) “analisis adalah proses mengorganisir dan mengurutkan data ke dalam pola” kategori dan kesatuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat ditentukan hipotesis kerja.

Sesuai metode penelitian ini, maka analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta statistik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun tahapan analisisnya yaitu, pertama-tama data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung dianalisis. Analisis dan interpretasi data dilakukan pada waktu penelitian sedang berlangsung maupun setelah semua data yang diperlukan terkumpul. Selama proses penelitian berlangsung, penelitian selalu memperhatikan dan menganalisis terhadap data baru yang diperoleh. Beberapa konsep melalui analisis dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian atau pendekatan kualitatif.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Rangkuman Hasil Wawancara**

Mengacu pada deskripsi hasil wawancara dan analisis serta verifikasi data, maka akan dirangkum hasil wawancara.

Selain itu dalam pelaksanaannya, kegiatan pengelolaan dana pensiun dilaksanakan secara terpusat oleh Kantor Pusat PT. Taspen (Persero) kemudian menyalurkan dana pensiun sesuai dengan jumlah penerima pensiun yang dilakukan di Kantor Taspen sebagai pihak yang membayarkan dan bertanggungjawab atas pelaksanaan pembayaran pensiun oleh masing-masing wilayah kerjanya.

Pada pelayanan baik atau tidaknya pelaksanaan pembayaran pensiun sangat dipengaruhi oleh kinerja masing-masing bidang yang ada di dalam perusahaan masing-masing bidang tersebut memiliki fungsi yang penting yang akan berpengaruh dalam kinerja manajemen karena memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan pencairan dana dikirim dari Kantor Pusat untuk pembayaran dana pensiun disalurkan langsung ke Rekening masing-masing penerima pensiun. Untuk menilai efektivitas pelayanan pembayaran pensiun yang dilakukan di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado pelaksanaan pembayaran program pensiun yang dilaksanakan peserta pensiun harus sudah melengkapi berkas pada pelayanan Klim untuk pencairan dana pensiun.

Untuk pelayanan pembayaran pensiun pentingnya indikator kepuasan masyarakat apa bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan layanan yang terpercaya dapat dilihat bahwa pihak PT. Taspen telah melakukan upaya untuk dapat memberikan jaminan dalam pemberian pelayanannya dengan memperbaiki kesejahteraan pegawai, hanya saja berdasarkan pendapat penerima layanan hal

ini masih efektif karena mereka masih menemui permasalahan dalam jaminan penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan oleh para pensiunan ini apa bila belum melengkapi berkas maka pelayanannya masih terlambat dalam melayani peserta pensiun.

Sebagian informan juga berpendapat bahwa setelah mengecek informasi pada layanan Non Klim untuk pengambilan formulir agar bisa mengisi formulir dan di kembalikan pada layanan Klim saja masih lambat dalam pelayanannya dan melengkapi berkas pensiun masih membolak-balik Kantor Taspen untuk melayani pembayaran pensiun belum terlalu efektif, sehingga peserta pensiun masih terlambat dalam pelayanan.

Ketika penerima layanan menyampaikan jenis layanan yang diinginkan maka para pegawai akan menjelaskan prosedur serta persyaratan yang harus dipenuhi sehingga tidak menjadi kebingungan dalam peserta pensiun yang dilayani maupun petugas yang memberikan pelayanannya biar ada kepuasan dalam pelanggan. Hal ini adalah upaya yang sangat baik untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat namun terkadang para pegawai terlalu tegas dan membuat para peserta Taspen berfikir bahwa para pegawai tersebut bersifat keras dan terlihat kaku dalam melayani peserta untuk lebih meningkatkan lagi sikap empati para pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pengguna layanannya.

## **B. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dalam pelayanan pembayaran pensiun belum efektif dalam pelayanan masih ada keterlambatan dalam pelayanan Klim di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado harus di laksanakan dalam pelayanan peserta pensiun sebagian informan menyatakan bahwa agar tidak terlalu lambat dalam pelayanan Klim untuk

pemasukan berkas peserta pensiun butuh waktu yang begitu lama, dan banyak persyaratan yang harus di selesaikan dan harus di penuhi oleh peserta pensiun ada baiknya menyerahkan formulir agar optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

1. Berwujud Yang di maksud kualitas pelayanan waktu penyelesaian disini adalah tepat waktu dan janji, artinya secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan janji kepada pelanggan harus mampu memenuhi secara tepat sesuai apa yang telah dijanjikan dan dijadwalkan sehingga masyarakat yang telah miliki ketergantungan tidak dikecewakan ketepatan waktu merupakan jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan karena ketepatan waktu memberikan kepastian kapan proses penyelesaian pelayanan dapat di selesaikan oleh petugas sehingga pelaksanaan pelayanan pemberian pelayanan kepada peserta pensiun dapat berjalan sesuai dengan harapan penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada pensiun sudah tepat waktu yang telah ditentukan yaitu 1 jam pelayanan, akan tetapi tidak adanya ketentuan waktu yang jelas dalam melengkapi persyaratan pensiunan.
2. Keandalan yang d maksud kemampuan yang menyediakan pelayanan yang terpercaya biaya pelayanan mengenai segala biaya dan rincian sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayaran yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang. Untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai biaya pelayanan yang ada di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado dalam melayani kebutuhan Masyarakat, maka peneliti melakukan penelitian kepada beberapa pensiun, dan karyawan Taspen. Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan telah ditemukan bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan di PT.

Taspen (Persero) tidak di sediakan loket untuk pembayaran dalam pengurusan pensiun petugas hanya menyampaikan bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam pelayanan yang ada di PT. Taspen (Persero). Hasil pelayanan dapat diukur melalui pelayanan yang diterima yaitu ketepatan, kelengkapan dan kerapian yang dimaksud dengan ketepatan disini adalah ketepatan hasil pelayanan dan yang diterima oleh pensiunan artinya terdapat kesesuaian antara pelayanan dijanjikan dengan hasil pelayanan yang diterima. Yang dimaksud dengan kelengkapan disini adalah kelengkapan dan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya sehingga pemberian pelayanan tepat sasaran dan satu tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

3. Ketanggapan atau kesanggupan untuk menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat yang di peroleh dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado sudah memenuhi standar pelayanan. Menurut Moenir (2006:197-200) agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang di layani, maka dalam hal ini petugas harus memenuhi 4 (empat) persyaratan pokok, yaitu: cara menyampaikan, penyampaian suatu hasil olahan, keramatahman dan tingkah laku sopan dengan sopan santun orang akan merasa dihormati dan dihargai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan yang diterima oleh pensiun cukup baik dan memuaskan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan pelayanan yang telah dijanjikan.
4. Asuransi atau jaminan yang di maksud petugas memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang memadai oleh

penyelenggara pelayanan publik. Untuk lebih mendalam mengetahui pelayanan pensiun maka peneliti melakukan wawancara kepada peserta pensiunan dan karyawan sebagai informan dalam pelayanan pensiun masih ada keterlambatan agar tidak ada keterlambatan peserta pensiun harus melengkapi persyaratan pensiun yang sudah di tentukan dalam pelayanan Non Klim yang dilakukan dapat digambarkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kantor cabang Manado. Hal ini dapat dikatakan bahwa agar tidak ada keterlambatan dalam pelayanan karyawan taspen lebih memperhatikan lagi dalam melakukan pelayanan dalam layanan Klim agar tidak ada keterlambatan dalam peserta pensiunan. Pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado dalam memberikan pelayanan.

5. Empati atau petugas melayani dengan sopan santun dilakukan bahwa untuk kompetensi petugas sudah cukup baik petugas sudah mampu bekerja sesuai dengan tanggungjawab dan telah memahami tugas dan fungsinya. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa secara garis besar para karyawan telah melakukan tugas dan fungsi dari posisi mereka, mampu menciptakan suasana yang baik bahkan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. Pelaksanaan pelayanan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado belum sepenuhnya terselenggara secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan pensiun bila ditinjau berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang standar pelayanan masih terlihat adanya kelemahan yang cukup berpengaruh pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan karena berbagai permasalahan efektivitas pelayanan dan mutu pelayanan. Sedangkan untuk indikator biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan

prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan telah terselenggara dengan baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasar hasil-hasil penelitian melalui wawancara terhadap sejumlah informan tentang efektivitas pelayanan pembayar pensiun PNS di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang PT. Taspen Manado perlu meningkatkan pelayanan pembayaran pensiun agar tidak ada keterlambatan dalam pelayanan pembayaran pensiun.
2. Agar tidak ada keterlambatan yang diberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus pensiun pada layanan Non Klim dan Klim harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur agar tidak terlalu lambat dalam pelayanan peserta pensiunan.
3. Dilihat dari kinerja pegawai PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado agar pelaksanaan pelayanan pembayaran kepada peserta pensiun yang telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan hendaknya PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado tetap menjaga dan terus meningkat kinerja para pegawainya agar lebih baik demi kepuasan para peserta pensiun.

### **B. Saran**

1. Pelayanan pembayaran pensiun belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero) cabang Manado.
2. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan, tepat waktu yaitu kompetensi petugas pelayanan yang menjadi indikator melihat bagaimana kemampuan dari karyawan dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Penyelenggara pelayanan terkadang melakukan kesalahan namun segera ditindak lanjuti jika terjadi kesalahan, kepada masyarakat yang mengurus pensiun mempersiapkan semua kelengkapan administrasi. Peserta yang mengajukan berkas Surat Permohonan Pembayaran (SPP) pelayanan pembayaran SPP Klim atau hak berdasarkan nomor urut kehadiran peserta untuk memasukkan berkas ke pelayanan klim.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atmaja, Arief Kusuma.2002. Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember Tesis Universitas Gajah Mada.
- Algensindo, Bandung Istujaya, Andika. 2004. Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Universitas Gajah Mada.
- Moleong Lesy J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : PT Renaja Rosdakarya.
- Steers Richard M.1985, Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku), Erlangga, Jakarta.
- Stoner, A.F. James Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksar

### **Sumber Lian:**

- Undang - Undang No. 11 Tahun 1969 Tentang Pensiunan Pegawai dan Pensiunan Janda/Duda
- Undang - Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian Undang - Undang No. 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun.
- Undang - Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah